



Faculdade Presbiteriana  
**Mackenzie**  
Rio

# Regulamento da Ouvidoria

## **CAPÍTULO I DO NOME, FINALIDADE E FINS**

**Art. 1º.** A Ouvidoria da Faculdade Presbiteriana Mackenzie Rio (FPM RIO), tem caráter exclusivo de mediadora das questões que envolvem a Gestão da Faculdade, professores, colaboradores, alunos e a comunidade externa, considerando a competência do Instituto Presbiteriano Mackenzie (IPM), na condição de Mantenedor.

**§ 1º.** A Ouvidoria é subordinada à Direção Geral da FPM RIO e será exercida por Ouvidor, designado por Portaria do Diretor Geral da FPM RIO, dentre docentes integrantes da Carreira.

**§ 2º.** A Ouvidoria não possui poder deliberativo, executivo e judicativo.

## **CAPÍTULO II DO OUVIDOR**

**Art. 2º.** O Ouvidor exercerá suas funções com independência, autonomia e ética, atendendo às disposições legais, contratuais e regimentais aplicáveis.

**Parágrafo único.** O Ouvidor contará com uma estrutura de serviços adequada para o desempenho de suas funções.

**Art. 3º.** A Ouvidoria manterá em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução da questão e atendimento ao interessado.

**Art. 4º.** A Ouvidoria terá contato com a comunidade através de meio eletrônico e pessoalmente, com agendamento de entrevista.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria manterá registro, classificação das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos à sua consideração.

**Art. 5º.** A Ouvidoria, no exercício de suas funções, tem livre acesso a todos os Setores e Órgãos da Gestão Acadêmica, sempre respeitando o ulterior poder de deliberação que pertence ao Mantenedor.

**Art. 6º.** Os diferentes setores da hierarquia organizacional da FPM RIO, com observação do grau de competência, deverão fornecer as informações e os pareceres solicitados pelo Ouvidor.

**§ 1º.** Na hipótese de apresentação de mensagem dirigida diretamente a setores da FPM RIO e/ou do IPM que envolva a intervenção da Ouvidoria, a esta deve ser reencaminhada e se for o caso de pronta resposta ou solução, cumprida, destinando cópia para o devido registro das questões atendidas.

**§ 2º.** As solicitações da Ouvidoria deverão ser atendidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

### **CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

**Art. 7º.** São atribuições da Ouvidoria:

- I. Exercer a função de representante da comunidade junto à FPM RIO e dentro de sua competência ao IPM;
- II. Facilitar, ao máximo, o acesso do usuário, simplificando os procedimentos;
- III. Encaminhar, prontamente, a questão ou sugestão apresentada à área competente;
- IV. Assegurar agilidade na remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- V. Acompanhar o andamento dos procedimentos, verificando o cumprimento do prazo estabelecido para sua solução, fazendo constar no relatório mensal aqueles não atendidos;
- VI. Identificar e sugerir soluções de questões ao dirigente do órgão em que ocorre;
- VII. Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento à comunidade;
- VIII. Atuar na prevenção, mediação e solução de conflitos;
- IX. Estimular a participação das comunidades interna e externa, no acompanhamento dos serviços prestados pela FPM RIO e pelo IPM.

### **CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 8º.** O Ouvidor apresentará mensalmente à Direção Geral, conjugando esforços com a Comissão Própria de Avaliação, relatório de suas atividades, destacando estatísticas pertinentes.

**Parágrafo único** – A Direção Geral dará conhecimento do relatório à Presidência do IPM.

**Art. 9º.** Os Casos omissos serão resolvidos pela Direção Geral.

**Art. 10.** Este regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho Acadêmico.